

ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN KONSEP BALANCE SCORECARD

(Studi Kasus Pada RS Nirmala Suri Sukoharjo)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Diajukan Oleh :

FEBRIANA WULANDARI

B 200 070 200

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN KONSEP BALANCE
SCORECARD (Studi Kasus Pada RS Nirmala Suri Sukoharjo)**

Yang ditulis oleh:

FEBRIANA WULANDARI
B 200 070 200

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2011

Pembimbing

(Drs. Yuli Tri Cahyono SH, MM, Ak)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **FEBRIANA WULANDARI**
NIRM : **07.6.106.02030.50200**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN**
: **KONSEP BALANCE SCORECARD (Studi Kasus Pada**
: **RS Nirmala Suri Sukoharjo)**
:
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,..... **FEBRUARI 2011**

Yang membuat pernyataan,

.....**FEBRIANA WULANDARI**.....

MOTTO

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhan hendaknya kamu berharap"

(QS. Al-Insyirah:6-8)

"Nikmat apapun yang kamu terima, maka itu dari Allah, dan bencana apa saja yang menimpamu, maka itu karena (kesalahan) dirimu sendiri."

(QS. Ar-Nisaa:79)

Be My Self

Kegagalan adalah awal dari keberhasilan

Keyakinan adalah kunci dari kesuksesan

No body is perfect

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini ku persembahkan untuk:

Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW
Papaku (alm) Dwi Winarno dan Mamaku Novi Setyawati
Adik-adikku Aditya Febrian dan Rizki Juniar
Teman-temanku seAlmamater Akuntansi 2007

SEMANGAATTT!!!

And the last but not least, untuk “Azam”,
Thanks for all. . .

ABSTRAKSI

ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN KONSEP *BALANCE SCORECARD* (Studi Kasus Pada RS. Nirmala Suri Sukoharjo)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja RS Nirmala Suri Sukoharjo, apakah menunjukkan baik atau buruk pada tahun 2007-2009 apabila dianalisis dengan menggunakan konsep pengukuran kinerja *balance scorecard* yang meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak RS Nirmala Suri Sukoharjo mengenai konsep *balance scorecard* dalam pengembangan sistem pengukuran kinerja organisasinya sehingga dapat meningkatkan kinerja dan rumah sakit kearah tercapainya keunggulan bersaing dimasa kini dan akan datang.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus (*case study*) yang menggambarkan keadaan sebenarnya dari obyek penelitian. Kegiatan ini dilakukan dengan mengawasi dan mempelajari secara langsung RS Nirmala Suri Sukoharjo. Studi ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data perusahaan khususnya hal-hal yang berkaitan dengan pengukuran kinerja dengan konsep *balance scorecard* yaitu melalui observasi, wawancara, dan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini adalah 25 karyawan dan 100 pasien RS Nirmala Suri Sukoharjo sedangkan untuk pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling*.

Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa kinerja di RS Nirmala Suri Sukoharjo dengan konsep *balance scorecard* pada posisi baik jika dilihat dari perspektif konsumen, perspektif proses internal bisnis, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Namun pada perspektif keuangan menunjukkan posisi yang kurang baik, hal ini dapat dimaklumi karena mengingat RS Nirmala Suri Sukoharjo adalah rumah sakit milik yayasan yang mana dalam menentukan tarif harus melihat kemampuan masyarakat sekitar dan bukan berdasarkan orientasi laba sehingga harga jual rendah.

Kata kunci: *Balance Scorecard* dan kinerja

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan rasa puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat, rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN KONSEP *BALANCE SCORECARD* STUDI KASUS PADA RS. NIRMALA SURI SUKOHARJO”**

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan ini penulis haturkan kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, bimbingan, petunjuk, ridho dan kasih sayang-Mu yang tak henti-hentinya Engkau limpahkan kepadaku.
2. Rasullulah SAW semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW.
3. Bapak Drs. Yuli Tri Cahyono SH, MM, Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah

meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran yang berharga untuk penulis dalam menyusun skripsi ini.

4. Bapak Dr. Triyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Dr. Fatchan Achyani, Ak, M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Ibu Dra. Nursiam, Ak., MH., selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan pada penulis dalam menempuh mata perkuliahan.
7. Semua Dosen dan Staff Pengajar serta seluruh staff dan karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. (Alm) Papa dan Mama tercinta yang telah banyak memberikan dukungan serta kasih sayang yang tulus dan do'a yang senantiasa mengiringi langkahku.
9. Adik-adikku beserta seluruh keluargaku yang telah memberikan dukungan dan doanya.
10. Mas Azam yang dengan sabar selalu memberikan kasih sayang, semangat, dan perhatiannya. Terima kasih untuk penantian yang panjang ini.
11. Sahabat-sahabatku (Ayu, Indah, Uci, Dewi, Lisna) yang telah memberikan semangat, dorongan dan persahabatan yang indah. SEMANGAT!!
12. Teman-teman kelas G Akuntansi 2007 (Dian, Vivi, Puji, Nia, Yuli, Isti, deA, Pendi, Tuwi dan lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu).
13. Teman-teman seperjuanganku (Ulfa, Iva, Ella) akhirnya kita bisa..!!
14. Teman-teman Koztku Kerten (Wiwit, Kefeh, Eva, Evi, Andrie, Hid, Gendut, dan semua penghuni Kozt) yang telah memberi senyuman setiap waktu.

15. Bapak Bambang, Ibu Dwi, Ibu Nana dari RS Nirmala Suri Sukoharjo dan semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Masukan baik kritik maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Februari 2011

Penulis

FEBRIANA WULANDARI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Organisasi Jasa	8
B. Pengukuran Kinerja	9
C. Pengukuran Kinerja Tradisional	11

	D. Pengukuran Kinerja <i>Balance Scorecard</i>	13
	E. <i>Balance Scorecard</i> Sebagai Sistem Pengukuran	18
	F. Perspektif-perspektif Dalam <i>Balance Scorecard</i>	18
	G. Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
	H. Hipotesis Penelitian	28
BAB III	METODE PENELITIAN	29
	A. Jenis Penelitian	29
	B. Obyek Penelitian	29
	C. Data dan Sumber Data	29
	D. Metode Pengumpulan Data	30
	E. Metode Analisis Data	31
	F. Analisis Data	32
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	39
	A. Gambaran Umum RS. Nirmala Suri Sukoharjo.....	39
	B. Karakteristik Responden	43
	C. Analisis Data	44
	D. Pembahasan.....	55
BAB V	PENUTUP.....	60
	A. Kesimpulan.....	60
	B. Keterbatasan Penelitian	60
	C. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel IV.2 Prosentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel IV.3 Data Penerimaan dan Pelayanan Operasional	44
Tabel IV.4 Rekap Data <i>ROI</i> , <i>Profit Margin</i> , dan Rasio Operasi.....	44
Tabel IV.5 Kinerja Perspektif Keuangan	45
Tabel IV.6 Jumlah Pasien RS. Nirmala Suri Sukoharjo	46
Tabel IV.7 Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel IV.8 Hasil Pengujian Reabilitas	48
Tabel IV.9 Hasil Rekap Kuesioner Tingkat Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel IV.10 Profitabilitas Konsumen.....	49
Tabel IV.11 Kinerja Perspektif Proses Internal Bisnis	50
Tabel IV.12 Tingkat Produktivitas Karyawan	51
Tabel IV.13 Retensi Karyawan RS. Nirmala Suri Sukoharjo	51
Tabel IV.14 Uji Validitas Instrumen Kepuasan Karyawan	52
Tabel IV.15 Hasil Pengujian Reabilitas	53
Tabel IV.16 Hasil Rekap Kuesioner Tingkat Kepuasan Karyawan.....	54
Tabel IV.17 Rekapitulasi Penilaian Dengan Konsep <i>Balance Scorecard</i>	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Hubungan Empat Perspektif	14
Gambar II.2 Perpektif Pelanggan/Konsumen.....	22
Gambar II.3 Perspektif Proses Internal Bisnis	24
Gambar II.4 Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan.....	26
Gambar III.1 Struktur Organisasi RS. Nirmala Suri Sukoharjo	41